



GERENCIA ESTRATÉGICA RESPONSABLE

INFORME DE SOSTENIBILIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

LUZ MERY CASTRO CASTRO
C.C. 52.098.744

Tutor:
ARIEL ALFONSO REYES C.



UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD-
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y
DE NEGOCIOS
CURSO DE PROFUNDIZACIÓN GERENCIA ESTRATÉGICA RESPONSABLE
BOGOTÁ D.C.
2009

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	3
JUSTIFICACIÓN.....	4
1. IDENTIFICACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN	5
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	5
2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
2.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	6
3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	7
3.1. OBJETIVO GENERAL.....	7
3.2. OBJETIVO ESPECIFICO	7
4. MARCO DE REFERENCIA	8
4.1. MARCO TEÓRICO.....	9
4.2. MARCO CONCEPTUAL.....	16
4.3. MARCO ESPACIAL Y TEMPORAL	20
5. PRESENTACION DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD DEL SENA	21
6. ENFOQUES DE GESTION E INDICADORES DE DESEMPEÑO	34
6.1. VARIABLES PARA LA EVALUACION DE INDICADORES	34
6.2. INDICADORES ECONOMICOS GENERALES.....	38
7. GRAFICO DE GANTT	46
8. COSTOS.....	47
CONCLUSIONES	48
RECOMENDACIONES.....	49
BIBLIOGRAFIA.....	50

INTRODUCCION

El presente informe de sostenibilidad es sobre el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, contiene la misión, visión, objetivos estratégicos, El SENA, es un establecimiento público, con financiamiento propio derivado de los aportes parafiscales de los empresarios, que ofrece instrucción gratuita a millones de personas que se benefician con programas de formación complementaria y titulada y jalona el desarrollo tecnológico para que las empresas del país sean altamente productivas y competitivas en los mercados globalizados.

Busca la capacitación técnica del recurso humano; forma personas para vincularlas al mercado laboral, empleadas o subempleadas, y realiza actividades de desarrollo empresarial, comunitario y tecnológico.

El SENA se ha adaptado a los cambios en las tendencias demográficas y tecnológicas para optimizar su función.

Durante estos 50 años el SENA se consolidó como una entidad de Formación Profesional y extendió sus servicios a todos los municipios de Colombia mediante alianzas estratégicas con alcaldes y gobernadores.

Actualmente, llega a los 1099 municipios, incluso a los más alejados, con una red corporativa de comunicaciones que comprende la Dirección General, 33 Regionales, 115 Centros de Formación Profesional y 45 aulas móviles con acceso a INTERNET, el cual se brinda con más de 15.000 computadores conectados.

Fortaleció su esquema de formación con un enfoque por competencias laborales para adaptarse a los parámetros establecidos por otras instituciones de educación superior y técnica mundiales.

Para la elaboración del presente Informe de sostenibilidad, se tendrán en cuenta los instrumentos proporcionados en las diferentes tutorías relacionadas con el GRI, con el fin de establecer desempeño sostenible del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA en las dimensiones económico, ambiental, prácticas laborales y sociales.

JUSTIFICACIÓN

Las Memorias de Sostenibilidad de GRI (Global Reporting Initiative), proporcionan una imagen equilibrada y razonable del desempeño en materia de sostenibilidad la cual incluye los aportes positivos y negativos de la organización.

Una memoria de sostenibilidad puede definirse como el informe de carácter público que las compañías ofrecen a sus partes interesadas, tanto internas como externas, sobre su posición corporativa y de sus actividades en las tres dimensiones de la sostenibilidad: económica, ambiental y social. En otras palabras, se trata del informe en el que se intenta plasmar la contribución de la empresa al desarrollo sostenible.

Para las más de dos mil compañías de todo el mundo que ya elaboran memorias, la justificación empresarial para informar sobre aspectos económicos, medioambientales y sociales se basa en la obtención, de beneficios como: facilitan la obtención de datos, mejora la relación con las partes interesadas, favorece la comunicación interna, detecta riesgos futuros, mejora la imagen de la empresa, mantiene canales de comunicación de calidad entre otros de los siguientes beneficios:

Es importante hacer un informe de sostenibilidad, porque además de permitirnos hacer un balance de la gestión, se aplicara un instrumento que nos proporcionará unos indicadores, para el fin de evaluar la gestión de la entidad y la necesidad de seguir aumentando los planes de sensibilización, con el fin de aumentar la credibilidad y mejorar los resultados de las investigaciones, mejorando las herramientas para realizar las proyecciones necesarias, a nivel municipal, departamental y nacional.

Es importante hacer un informe de sostenibilidad, porque además de permitirnos hacer un balance de la gestión, se aplicara un instrumento que nos proporcionará unos indicadores, para el fin de evaluar la gestión de la entidad y la necesidad de seguir aumentando los planes de sensibilización, con el fin de aumentar la credibilidad y mejorar los resultados de las investigaciones, mejorando las herramientas para realizar las proyecciones necesarias, a nivel municipal, departamental y nacional.

1. IDENTIFICACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

Debido a los cambios globales las empresas deben trabajar cada día en iniciativas de responsabilidad social en las dimensiones económico, ambiental, prácticas laborales y sociales, con el fin promover prácticas éticas y darlas a conocer a los grupos de interés mediante un informe de sostenibilidad.

Tanto las organizaciones publicas como privadas dependen de la calidad de cada uno de productos y servicios que producen y comercializan para permanecer vigentes en el mercado.

Esta investigación surge a raíz de la identificación de una problemática o carencia en el SENA, el cual no ha realizado Informes de Sostenibilidad teniendo en cuenta los lineamientos de GRI (Global Reporting Initiative).

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Lo que lleva a investigar por qué el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA no tiene Memorias de Sostenibilidad aplicando la metodología de la guía G3 del GRI (La Iniciativa del Reporte Global), es la falta de información de los planes y programas que se dictan en la institución y que la comunidad en la mayoría de los casos no los conoce y peor aun preguntan ¿que costo tiene?, la insatisfacción de los usuarios al no encontrar respuesta oportuna a sus preguntas, las quejas y reclamos acerca del servicio que ofrece la entidad, afectando la imagen de la institución.

Durante la elaboración del presente informe se busca elaborar la memoria de sostenibilidad del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, para satisfacer a aquellos usuarios de muy bajos recursos que no pueden acceder a una pagina de Internet para conocer los programas y los beneficios que estos tiene para poder tener una mejor calidad de vida y al alto grado de interrogantes que tiene la comunidad dando los resultados, oportunidades y soluciones que se darían al mismo.

2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Por qué un organismo estatal como Servicio Nacional de Aprendizaje SENA no tiene memorias de Sostenibilidad-GRI?

2.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

A raíz de la formulación del problema, surgen una serie de dudas acerca del *Servicio Nacional de Aprendizaje SENA* Por esta razón, se formula la siguiente sistematización del problema:

¿Qué es GRI? (La Iniciativa del Reporte Global y ¿Cuáles son sus principios esenciales?

¿Cuáles son el contenido del GRI (La Iniciativa del Reporte Global)?

¿Cuáles son los elementos de la memoria?

¿Cuáles son los beneficios de ser un organismo socialmente responsable?

¿Cuál es el propósito de las memorias de sostenibilidad?

¿Cuáles son los productos y/o servicios que ofrece a los clientes internos y externos?

¿Cuál de los ocho suplementos pertenece el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA?

¿Qué leyes, decretos, resoluciones, dan directrices para creación, funcionamiento, restructuración del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA?

¿El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA cuenta con políticas y planes de mejoramiento continuó?

¿El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA es una organización rentable y cumple con sus respectivos presupuestos?

¿El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA cuenta con políticas y planes de capacitación, salud ocupacional, medio ambiente?

¿El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA tiene mecanismo y herramientas la participación ciudadana para estrechar los lazos con los grupos de interés?

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. OBJETIVO GENERAL

Elaborar la Memoria de Sostenibilidad del El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA año 2008, aplicando la metodología de la guía G3 del GRI (La Iniciativa del Reporte Global), con el fin de rendir cuenta a sus stakeholders; acerca del desempeño las dimensiones económicas, ambientales, prácticas laborales y sociales. Con el fin de satisfacer las necesidades de su grupo de interés y mejorar su imagen pública.

3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Diagnosticar los principales indicadores económicos, ambientales y sociales del El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
- ✓ Recopilar la mayor información acerca del desempeño del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.
- ✓ Planear y construir la memoria de Sostenibilidad del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.
- ✓ Identificar los puntos críticos que se presentan en El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y dar sus respectivas alternativas de solución.

4. MARCO DE REFERENCIA

4.1 MARCO TEÓRICO

Global Reporting Initiative (GRI). Iniciativa de Reporte Global o *Global Reporting Initiative*¹ (inglés) es una institución independiente que creó el primer estándar mundial de lineamientos para la elaboración de memorias de sostenibilidad de aquellas compañías que desean evaluar su desempeño económico, ambiental y social. Es un centro oficial de colaboración del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA).

Desde su creación en 1997 hasta el 2002, el GRI era un proyecto conjunto entre el PNUMA y la organización CERES (Coalition for Environmentally Responsible Economies). Fue concebido con el fin de aumentar la calidad de la elaboración de las memorias de sostenibilidad, hasta equipararlas con los informes financieros en cuanto a comparabilidad, rigor, credibilidad, periodicidad y verificabilidad. Actualmente es una institución independiente, con su propia Junta Directiva y que tiene su base en Ámsterdam.

La norma² en su última versión, la G3 es certificable, aunque puede cumplirse con requisitos menores: puede ser auditada externamente, o incluso puede reportarse el cumplimiento "en base a" la norma GRI. Su fuerte son los contenidos medioambientales y posee como ventaja una descripción detallada de los posibles indicadores para medir la RSE en la organización. Otra de sus virtudes es la posibilidad de comparar informes de RSE entre distintas empresas y entre diferentes años, ya que las compañías diseñan habitualmente sus propios informes destinados a sus grupos de interés, muchas veces poco comprensibles y con indicadores que no siempre son comparables, verificables o idóneos para medir determinados parámetros de interés.

El GRI cuenta con la participación activa de representantes de organizaciones de derechos humanos, derechos laborales, investigación, medioambientales, corporaciones, inversionistas y organizaciones contables.

¹ Tomado http://es.wikipedia.org/wiki/Global_Reporting_Initiative

² Tomado <http://www.eticagro.com.ar/modules/smartsection/item.php?itemid=36>

Propósito de la memoria de sostenibilidad³. La elaboración de una memoria de sostenibilidad comprende la medición, divulgación y rendición de cuentas frente a grupos de interés internos y externos en relación con el desempeño de la organización con respecto al objetivo del desarrollo sostenible. “La elaboración de memorias de sostenibilidad” es un término muy amplio que se considera sinónimo de otros términos también utilizados para describir la información relativa al impacto económico, ambiental y social (por ejemplo, triple cuenta de resultados, informes de responsabilidad corporativa, etc.).

Una memoria de sostenibilidad deberá proporcionar una imagen equilibrada y razonable del desempeño en materia de sostenibilidad por parte de la organización informante, e incluirá tanto contribuciones positivas como negativas.

Las memorias de sostenibilidad que se basan en el Marco de elaboración de memorias del GRI presentan los resultados que se han obtenido dentro del correspondiente periodo informativo, atendiendo a los compromisos, la estrategia y el enfoque directivo adoptado por la organización. Las memorias se pueden utilizar, entre otros, para los siguientes propósitos:

- ✓ Estudio comparativo y valoración del desempeño en materia de sostenibilidad con respecto a leyes, normas, códigos, pautas de desempeño e iniciativas voluntarias
- ✓ Demostración de cómo una organización influye en –y es influida por las expectativas creadas en materia de desarrollo sostenible
- ✓ Comparación del desempeño de una organización y entre distintas organizaciones a lo largo del tiempo.

Además, todos los documentos del Marco GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad se han elaborado utilizando un proceso que busca el consenso a través del diálogo entre los grupos de interés de la comunidad inversora, los empleados, la sociedad civil, los auditores y la comunidad académica, entre otras. Todos los documentos de dicho marco están sujetos a comprobación y a mejoras continuas.

³ Tomado de la Guía para la elaboración de memorias de Sostenibilidad GRI, Pág. 5

Por otro lado, la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad (en adelante, la Guía) consta de un conjunto de Principios que tienen como finalidad definir el contenido de la memoria y garantizar la calidad de la información divulgada. También incluye los denominados Contenidos básicos, que están formados por los Indicadores de desempeño y otros apartados, así como una serie de pautas sobre aspectos técnicos relacionados con la elaboración de memorias.

Existe una serie de Protocolos⁴ de indicadores; para cada uno de los Indicadores de desempeño incluidos en la Guía. Estos protocolos proporcionan definiciones, asesoramiento para la recopilación de información y otras sugerencias para ayudar a la redacción de las memorias y garantizar la consistencia de la interpretación de los Indicadores de desempeño. Los usuarios de la Guía deben utilizar los Protocolos de indicadores.

Los Suplementos sectoriales complementan la Guía aportando interpretaciones y asesoramiento sobre cómo aplicar la Guía en un sector en concreto e incluyen Indicadores de desempeño específicos para el sector. Los Suplementos sectoriales aplicables deberán ser usados junto con la Guía, y no en su lugar.

Los Protocolos técnicos proporcionan indicaciones específicas sobre algunos aspectos de la elaboración de memorias, como por ejemplo la delimitación de la cobertura de la memoria. Están diseñados para utilizarse junto con la Guía y los Suplementos sectoriales y abordan cuestiones a las que se enfrentan la mayoría de las organizaciones durante el proceso de elaboración de memorias.

Orientación sobre la Guía del GRI. La Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad se compone de los Principios para la elaboración de memorias, de las Orientaciones para la elaboración de memorias y de las Contenidos básicos (que incluyen los Indicadores de desempeño). Se considera que estos elementos son equivalentes en cuanto a su importancia y peso específico en las memorias.

⁴ Tomado de la Guía para la elaboración de memorias de Sostenibilidad GRI, Pág. 6

Principios y Orientaciones para la elaboración de memorias. En esta parte se describen tres elementos fundamentales del proceso de la elaboración de memorias. Para ayudar a determinar qué se debe incluir en la memoria, este apartado aborda los Principios de elaboración de memorias relativos a la materialidad, la participación de los grupos de interés, el contexto de sostenibilidad y la exhaustividad, junto con una serie de comprobaciones para cada principio. La aplicación de estos Principios y los Contenidos básicos determina los asuntos y los Indicadores sobre los que se ha de informar. Asimismo se incluyen los Principios de equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, fiabilidad y claridad, así como las comprobaciones que pueden utilizarse para contribuir a que la información divulgada tenga la calidad deseada. Este apartado concluye con una serie de indicaciones para que las organizaciones informantes puedan definir el rango⁴ de entidades que deben estar representadas en la memoria (también denominado “cobertura de la memoria”)

Aplicación de la Guía. Se anima a todas las organizaciones (privadas, públicas o sin ánimo de lucro) a que presenten su información con arreglo a la presente guía, tanto si elaboran una memoria por primera vez, como si tienen una dilatada experiencia en la materia, y con independencia de su tamaño, sector o ubicación. La presentación de la información se puede realizar de distintas formas, ya sea en formato web o impreso, como informe separado, o bien dentro de los informes financieros o de las cuentas anuales.

El primer paso es determinar el contenido del informe según las Orientaciones incluidas en la parte anterior. Algunas organizaciones pueden optar por elaborar sus informes desde el principio con arreglo al Marco de elaboración de memorias del GRI⁵, mientras que otras pueden optar por comenzar con los asuntos más prácticos y factibles y poco a poco ir abordando otros aspectos. Todas las organizaciones informantes deberán describir el alcance de la memoria y se les anima a indicar los planes de ampliación del alcance de sus memorias sucesivas.

Niveles de aplicación del GRI. Una vez concluida la memoria, los encargados de su preparación deben indicar en qué medida o nivel han aplicado el Marco de elaboración de memorias del GRI a través del sistema de “niveles de aplicación del GRI”. La finalidad de este sistema es proporcionar:

- ✓ A los lectores de la memoria una clara información sobre la medida en que se ha aplicado la Guía del GRI y otros elementos del Marco de la elaboración de memorias en la preparación del informe.
- ✓ A los redactores de la memoria una visión o una vía para ampliar gradualmente la aplicación del Marco de elaboración de memorias del GRI.

⁵⁵ Tomado de la Guía para la elaboración de memorias de Sostenibilidad GRI, Pág. 7

Al indicar uno de los niveles de aplicación se comunica con claridad qué elementos del Marco de elaboración de memorias del GRI se han tenido en cuenta en la preparación de la memoria. Existen tres niveles de aplicación que permiten cumplir las necesidades de las organizaciones informantes, ya sean principiantes, expertos o se encuentren a medio camino entre ambos. Los tres niveles reciben las calificaciones C, B y A.

Los criterios de los distintos niveles ponen de manifiesto una aplicación o cobertura cada vez mayor del marco de elaboración de memorias del GRI. Asimismo, una organización podrá añadir a estas calificaciones un “plus” (+) en cada nivel (p. Ej. C+, B+, A+), en el caso de que se haya utilizado verificación externa.

Creación de una plataforma de valor para la sostenibilidad. Dado que los intereses empresariales y el desarrollo sostenible se relacionan cada vez más, la necesidad de que las organizaciones demuestren prácticas responsables se torna más importante y significativo que en el pasado. También es evidente que la integración de principios universales, como aquellos relacionados con los derechos humanos y laborales, las normas ambientales y contra la corrupción en el mercado mundial, pueden conducir a una mayor inclusión social y económica a la vez que se impulsa el éxito empresarial a largo plazo.

Para aprovechar este potencial y satisfacer las cambiantes expectativas sobre la relación entre las empresas y la sociedad, las organizaciones necesitan marcos globales ampliamente reconocidos y transparentes que ayuden a implementar los principios de sostenibilidad en las prácticas organizativas, y a medir, gestionar e informar los avances logrados.

El Pacto Mundial (PM) de Naciones Unidas y el Global Reporting Initiative (GRI) son dos iniciativas voluntarias que se complementan para promover principios universales fomentando la responsabilidad de las organizaciones y un mejor desempeño. El Pacto Mundial es catalizador de liderazgo e innovación al traducir los compromisos de responsabilidad empresarial, clave en una visión y acción organizacional por medio de sus diez principios.

Las Directrices para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del GRI proveen un medio para medir el avance y comunicar el desempeño en relación con los principios del PM. Los principios universales en los cuales se basa el PM constituyen un punto central de referencia de las Directrices del GRI. Por lo tanto, las dos iniciativas se complementan mutuamente y proveen una plataforma de valor sin fisuras para organizaciones que buscan implementar políticas de sostenibilidad en sus prácticas empresariales.

Resumen del marco de elaboración de la memoria del GRI. El Marco de Elaboración de la Memoria del GRI provee una guía sobre la forma en que las organizaciones pueden dar a conocer su desempeño en sostenibilidad. El Marco puede aplicarse a organizaciones de todos los tamaños, tipos o ubicaciones, y ya ha sido usado en todo el mundo por más de mil empresas, asociaciones y organizaciones de todos los sectores como base para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad. Es mejorado y ampliado continuamente a medida que aumenta la experiencia en la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y cambian tanto las necesidades de quienes las desarrollan como las de los usuarios de las mismas.

El GRI usa un proceso abierto para desarrollar nuevos componentes del Marco o actualizar material existente a través de la colaboración entre empresas, la sociedad civil, los sindicatos y otras instituciones profesionales de todo el mundo dentro de un enfoque que apunta al consenso. Las Directrices para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad ya van por su tercera edición (G3), publicada en octubre de 2006 luego de un período de desarrollo innovador de tres años que involucró a más de 3000 individuos de diversos sectores de todo el mundo.

Las Directrices G3 constituyen el documento que sirve de base para todos los demás componentes de elaboración de memorias del GRI, y describen el contenido básico de la Memoria, generalmente aplicable a todas las organizaciones sin importar su tamaño, sector o ubicación. Las Directrices G3 contienen los Principios de Elaboración de la Memoria para definir su contenido y asegurar la calidad de la información proporcionada, así como Pautas de Información sobre cómo establecer sus límites. También incluye Información Básica compuesta por Contenidos de Perfil, Contenidos sobre el Abordaje de la

Gestión e Indicadores de Desempeño. Los Protocolos de Indicadores proveen una orientación detallada sobre cómo responder a los indicadores, e incluyen definiciones de términos clave, metodologías de compilación y otras referencias técnicas.

Los Suplementos Sectoriales complementan (pero no reemplazan) el uso de las Directrices G3 al contemplar el singular contexto de sostenibilidad de los diferentes sectores, tales como minería, industria automotriz, finanzas, organismos públicos y otros. Muy pronto se desarrollarán los Anexos Nacionales para ser usados en conjunto con las Directrices G3, los cuales tratarán cuestiones de sostenibilidad por país o región.

Las Directrices G3 también incluyen un sistema de Niveles de Aplicación destinado a mostrar un camino para desarrollar, expandir y profundizar de manera gradual la elaboración de memorias a lo largo de ciclos sucesivos. Los Niveles proveen un sistema para que la organización informe a los lectores qué

elementos del Marco de Elaboración de memorias del GRI fueron utilizados en su preparación.

Rejilla gerencial. Para definir los estilos de liderazgo es la rejilla o grid gerencial desarrollada hace algunos años por *Robert Blake y Jane Mouton*. A partir de investigaciones anteriores que mostraban la importancia de que el administrador se preocupara tanto por la *producción* como por las *personas*, Blake y Mouton desarrollaron un ingenioso procedimiento para dramatizar esta preocupación. Esta rejilla ha sido usada en todo el mundo como un medio para capacitar administradores e identificar diversas combinaciones de estilos de liderazgos.

Maximización del valor para el inversionista. Por Milton Friedman. Un factor clave para el éxito en los países en desarrollo es la habilidad para identificar y gerenciar oportunidades de inversión en ambientes de incertidumbre acentuada. Las barreras y costos en el sistema financiero traen dificultades dado que, cuando hay impedimentos para el financiamiento, inversiones con valores presentes netos menores pudiesen ser preferibles si arrojan ingresos más acordes con las necesidades de consumo.

Los factores determinantes para que una inversión sea atractiva difieren entre los países desarrollados y los países emergentes. En cuanto a las inversiones financieras, lo incipiente de los mercados de capitales, la presencia de pocos inversionistas, y la escasez de capitales e información, se conjugan para que en los países en vías de desarrollo existan muchas más oportunidades para la realización de rendimientos extraordinarios.

Teorías de las restricciones. La Teoría de las restricciones fue descrita por primera vez por Eli Goldratt. Es un conjunto de procesos de pensamiento que utiliza la lógica de la causa y efecto para entender lo que sucede y así encontrar maneras de mejorar. Está basada en el simple hecho de que los procesos multitarea, de cualquier ámbito, solo se mueven a la velocidad del paso más lento. La teoría enfatiza la dilucidación, los hallazgos y apoyos del principal factor limitante. En la descripción de esta teoría estos factores limitantes se denominan restricciones o "cuellos de botella".

Por supuesto las restricciones pueden ser un individuo, un equipo, una pieza de un aparato o una política local, o la ausencia de alguna herramienta o pieza de algún aparato.

Teoría de la auditoría administrativa. Es un examen comprensivo y constructivo de la estructura de una empresa, de una institución o de cualquier parte de un organismo, en cuanto a los planes y objetivos, sus métodos y controles, su forma de operación y sus equipos humanos y físicos. De H.Q. Langenderfer y J.C. Robertson

En las dos últimas décadas hubo enormes progresos en la tecnología de la información, en la presente década parece ser muy probable que habrá gran demanda de información respecto al desempeño de los organismos sociales. Este servicio ha sido, y continúa siendo, de gran significado y valor para nuestras comunidades industrial, comercial y de servicio, a fin de mantener la confianza en los informes financieros.

Con el desarrollo de la tecnología de sistemas de información ha crecido la necesidad de examinar y evaluar lo adecuado de la información administrativa, así como su exactitud. Además de auditar los registros financieros de un organismo, es necesario auditar también los medios de que se vale la dirección superior, con el fin de poder determinar la pertinencia de la información que se le suministra para la planeación (estratégica y táctica), la organización, el control administrativo y el sistema operativo de la empresa.

4.2 MARCO CONCEPTUAL

A continuación se plantea un glosario base, con algunos conceptos empleados durante y para el desarrollo del tema.

Balance Social⁶. Es una herramienta de la política empresaria que permite evaluar cuantitativa y cualitativamente el cumplimiento de la responsabilidad social de la empresa en términos de activos y pasivos sociales en sus ámbitos interno y externo, durante un período determinado y frente a metas de desempeño definidas y aceptadas previamente.

Cobertura⁷. Por Cobertura de una memoria de sostenibilidad se entiende las entidades de diferente tipo (filiales, subsidiarias,...) cuyo desempeño se encuentra recogido en una memoria de sostenibilidad.

Contenidos básicos⁸. La Guía presenta aspectos y contenidos informativos que son materiales para la mayoría de las organizaciones y de interés para la mayoría de los grupos de interés. Existen tres tipos de Contenidos básicos:

✓ Estrategia y Perfil - establece el contexto general de la información y de la comprensión del desempeño de la organización, tales como su estrategia, perfil, gobierno corporativo y enfoque de la dirección.

⁶ El Balance Social: Un enfoque integral, Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina, IDEA

⁷ GRI, Guía para la elaboración de memorias de Sostenibilidad, pág. 43

⁸ GRI, Guía para la elaboración de memorias de Sostenibilidad, pág. 44

- ✓ Información sobre el enfoque de gestión- explica cómo una organización trata un conjunto concreto de aspectos para contextualizarlos y facilitar la comprensión del desempeño en un área específica.
- ✓ Indicadores del desempeño - ofrecen información comparable sobre el desempeño económico, medioambiental y social de la organización.

Desarrollo Sustentable⁹. A nivel empresarial el Desarrollo Sostenible significa competir a nivel global con Estrategias de Negocios que respondan a las Necesidades presentes de las Empresas y su Comunidad, protegiendo y manteniendo los Recursos Ambientales y Humanos que serán necesarios en el Futuro.

Downstream¹⁰. El término „entidades downstream“ se basa en el concepto de una cadena de producción que vaya desde la extracción de materias primas hasta el uso de un bien o servicio por parte de un usuario final. „Downstream“ hace referencia a aquellas organizaciones que desempeñan un papel en la distribución o uso de bienes y servicios proporcionados por la propia organización informante, o con carácter más general, que desempeñan un papel en una fase de la cadena de producción posterior a la que ocupa la propia organización.

El Marco de elaboración de memorias del GRI¹¹. El marco de elaboración de memorias del GRI tiene como objetivo proporcionar un marco generalmente aceptado para informar acerca del desempeño económico, medioambiental y social de una organización. El Marco está compuesto por la Guía de elaboración de memorias de sostenibilidad, los Protocolos de indicadores, los Protocolos técnicos y los Suplementos sectoriales.

Global Reporting Initiative (GRI)¹². La visión del GRI es aquella en la que la información sobre el desempeño económico, medioambiental y social de todas las organizaciones sea tan rutinaria y comparable como la información financiera. El GRI lleva a cabo esta visión mediante el desarrollo, mejora y construcción continuada del Marco de elaboración de memorias de sostenibilidad de GRI. Todos los elementos de dicho marco se desarrollan utilizando un enfoque global y participativo de búsqueda de consenso entre todos los grupos de interés

⁹ CEADS – Comisión Empresaria Argentina para el Desarrollo Sostenible.

¹⁰ GRI, Guía para la elaboración de memorias de Sostenibilidad, pág. 43

¹¹ GRI, Guía para la elaboración de memorias de Sostenibilidad, Pág. 43

¹² GRI, Guía para la elaboración de memorias de Sostenibilidad, Pág. 43

Grupos de interés¹³. Se entiende por grupos de interés aquellos grupos o particulares: (a) que pueda esperarse, dentro de lo razonable, sean afectados de manera significativa las actividades, productos y/o servicios de la organización; o (b) cuyas acciones pueden esperarse, dentro de lo razonable, que afecten a la capacidad de la organización para implantar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos.

Indicadores adicionales¹⁴. Los indicadores adicionales son aquellos indicadores identificados en la Guía del GRI que representan prácticas emergentes o que tratan aspectos que pueden ser materiales para determinadas organizaciones pero que generalmente no lo son para la mayoría de ellas.

Indicador central¹⁵. Los indicadores centrales son aquellos que la Guía del GRI identifica como los que tienen más relevancia para la mayoría de los grupos de interés y se los considera materiales a menos que, sobre la base de los Principios de elaboración de memorias del GRI, se estime lo contrario.

Indicador del desempeño¹⁶. Información cualitativa o cuantitativa, sobre resultados o efectos de una organización, que es comparable y que muestran el cambio a través del tiempo.

Índice de contenidos¹⁷. Un índice de contenidos del GRI es una tabla o matriz que enumera todas las secciones estándar y donde se pueden encontrar las respuestas a las informaciones en cuestión (por número de página o URL). Las organizaciones informantes también pueden añadir referencias en relación a indicadores específicos de la organización (que no se encuentren en la Guía del GRI). El índice de contenidos ofrece a los usuarios una visión general rápida sobre lo que se ha informado y aumenta la facilidad del uso de la memoria. El índice de contenidos es especialmente importante si parte de la información aparece en otros informes o memorias, como puedan ser informes financieros o memorias de sostenibilidad anteriores.

¹³ GRI, Guía para la elaboración de memorias de Sostenibilidad, Pág. 44

¹⁴ GRI, Guía para la elaboración de memorias de Sostenibilidad, Pág. 43

¹⁵ GRI, Guía para la elaboración de memorias de Sostenibilidad, Pág. 43

¹⁶ GRI, Guía para la elaboración de memorias de Sostenibilidad, Pág. 43

¹⁷ GRI, Guía para la elaboración de memorias de Sostenibilidad, Pág. 43

Memoria de sostenibilidad¹⁸: Una memoria de sostenibilidad es la práctica de medir, informar y asumir responsabilidades sobre el desempeño de la organización al tiempo que se trabaja hacia el objetivo del desarrollo sostenible. Una memoria de sostenibilidad ofrece una imagen equilibrada y razonable del desempeño de sostenibilidad de la organización informante, incluyendo aportaciones tanto positivas como negativas.

Principios de elaboración de memorias¹⁹. Conceptos que describen el resultado que una memoria debería alcanzar y que guían las decisiones tomadas durante el proceso de información, tales como a qué indicadores responder y cómo responder a ellos.

Protocolos de indicadores²⁰. Un Protocolo de indicadores ofrece definiciones, pautas sobre la recopilación de datos y otra información con el fin de ayudar a los que preparan la memoria y asegurar la consistencia de la interpretación de los Indicadores del desempeño. Existe un Protocolo de indicadores para cada uno de los indicadores de desempeño que contiene la Guía.

Suplemento sectorial²¹. Un suplemento sectorial es un complemento a la Guía, que incluye interpretaciones y orientaciones sobre cómo aplicar la Guía a un sector concreto e incluye indicadores del desempeño específicos de un sector. Los Suplementos sectoriales se deberán utilizar como complemento de la Guía, no en su lugar.

Triple Balance²². "La idea de que el funcionamiento general de empresa debería evaluarse teniendo en cuenta su contribución combinada a la prosperidad económica, la calidad del medio ambiente y el capital social" En inglés, muchas veces llamado las tres P, por People, Planet y Profit (personas, planeta y ganancia).

¹⁸ GRI, Guía para la elaboración de memorias de Sostenibilidad, Pág. 44

¹⁹ GRI, Guía para la elaboración de memorias de Sostenibilidad, Pág. 44

²⁰ GRI, Guía para la elaboración de memorias de Sostenibilidad, Pág. 44

²¹ GRI, Guía para la elaboración de memorias de Sostenibilidad, Pág. 44

²² Tomado Comisión de las Comunidades

Triple Bottom Line²³. John Elkington es el "padre" del "triple objetivo" o triple bottom line. Esta "filosofía" se basa en hacer compatibles el desarrollo económico, la calidad ambiental y la justicia social. "La idea que hay detrás no es nueva". El informe de la Comisión Brundtland, publicado en 1987, es su punto de partida. Éste consolidó el término de desarrollo sostenible que, en 1992, fue redefinido en la Cumbre de la Tierra celebrada en Río de Janeiro. Según Elkington, las empresas no han tenido grandes problemas en considerar los factores ambientales junto con los económicos. Pero no ha ocurrido lo mismo con la faceta social y ética, que a muchas les cuesta tener en cuenta. "Desafortunadamente para éstas, vivimos en un periodo de globalización en el que lo que hacen en distintas partes del mundo lo acaba sabiendo el público". El resultado es que, antes o después, deberán tener en cuenta esta filosofía. "Las empresas líderes comienzan a tener una visión más amplia de contabilidad, auditoría y publicación de información, que comprende aspectos financieros, ambientales y sociales o éticos".

Upstream²⁴. El término „entidades upstream“ se basa en el concepto de una cadena de producción que vaya desde la extracción de materias primas hasta el uso de un bien o servicio por parte de un usuario final. Upstream hace referencia a aquellas organizaciones que desempeñan un papel en la cadena de suministro de la organización informante o, con carácter más general, que desempeñan un papel en una fase de la cadena de producción anterior a la que ocupa la propia organización.

4.3. MARCO ESPACIAL Y TEMPORAL

El estudio se realizará en la ciudad de Bogotá, Servicio Nacional de Aprendizaje SENA acerca de su desempeño en las dimensiones económicas, ambientales, prácticas laborales y sociales. Se realizará durante los meses de agosto a septiembre de 2009.

²³ Tomado <http://www.sustainability.com/languages/spanish>

²⁴ Tomado *Ibíd.*, Pág. 44

5. PRESENTACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD DEL SENA

El SENA es un establecimiento público del orden nacional, adscrito al Ministerio de la Protección Social. Está bajo la vigilancia y el control de los siguientes organismos externos:

- El Congreso de la República que ejerce el control político.
- La Contraloría General de la República, mediante el ejercicio del control fiscal, para la vigilancia de la gestión de la administración de la entidad y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes de la Nación.
- La Procuraduría General de la Nación que ejerce la vigilancia superior de la conducta oficial de quienes desempeñen funciones públicas, y ejerce los controles ético y disciplinario.
- La Contaduría General de la Nación, en lo referente a la rendición de cuentas y presentación de informes financiero-contables.
- El Ministerio de Hacienda y Crédito Público que tiene a su cargo el control económico.
- La Fiscalía General de la Nación, para dirimir situaciones de tipo penal donde puedan verse involucrados los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones.
- El Departamento Administrativo de Planeación Nacional que evalúa la gestión y los resultados obtenidos.
- La comunidad y las personas, facultados por la Constitución Nacional, para desarrollar el control social.

La institución posee un Sistema de Control Interno, integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la entidad en procura de las metas u objetivos previstos.

Las oficinas de control interno, que tienen carácter de asesoras, son parte integrante del Sistema de Control Interno de la entidad y son las encargadas de medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, así como de la revaluación de los planes y la introducción de los correctivos necesarios.

"El trabajador del presente siglo debe estar convencido de que con su labor contribuye al logro de los objetivos de la entidad y debe ejercer en todas sus actuaciones su control personal, es decir, el autocontrol".

La Entidad cuenta con diversos mecanismos de control, como:

- Comités de Coordinación del Sistema de Control Interno en la Dirección General y en los niveles regional y seccional.
- Informes de auditoria, donde se formulan las recomendaciones necesarias y de los cuales se generan los planes de mejoramiento para optimizar los procesos y procedimientos.
- Grupo de Control Interno Disciplinario encargado de instruir, adelantar las diligencias preliminares y determinar los responsables de las conductas violatorias al Código Disciplinario Único.
- Visitas de seguimiento y apoyo a las Regionales y Seccionales de la entidad.
- Guías para el control de gestión, en los diferentes procesos y procedimientos de la entidad.
- Cultura del autocontrol, basado en herramientas de gestión y la concientización de los servidores públicos.

MISION

El Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) se encarga de cumplir la función que le corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos, ofreciendo y ejecutando la Formación Profesional Integral gratuita, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país.

VISIÓN

El SENA será una organización de conocimiento para todos los colombianos, innovando permanentemente en sus estrategias y metodologías de aprendizaje, en total acuerdo con las tendencias y cambios tecnológicos y las necesidades del sector empresarial y de los trabajadores, impactando positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo del país.

PRINCIPIOS

- Primero la vida
- La dignidad del ser humano
- La libertad con responsabilidad
- El bien común prevalece sobre los intereses particulares
- Formación para la vida y el trabajo

VALORES

- Respeto
- Librepensamiento y actitud crítica
- Liderazgo
- Solidaridad
- Justicia y equidad
- Transparencia
- Creatividad e innovación

COMPROMISOS

- Convivencia pacífica
- Coherencia entre el pensar, el decir y el actuar
- Disciplina, dedicación y lealtad
- Promoción del emprendimiento y el empresarismo
- Responsabilidad con la sociedad y el medio ambiente
- Honradez
- Calidad en la gestión

VALORES ÉTICOS

- ✓ **Lealtad:** Correspondencia de los ideales e intereses individuales e intereses individuales con los colectivos.
- ✓ **Transparencia:** Actuar con claridad y hacer utilización óptima de todos los recursos generando confianza en la comunidad.
- ✓ **Responsabilidad:** capacidad para asumir las funciones encomendadas y responder a las consecuencias de los propios actos.
- ✓ **Honestidad:** honradez y rectitud en el actuar.
- ✓ **Servicio:** actitud y ejercicio que busca responder a la satisfacción de necesidades colectivas.
- ✓ **Solidaridad:** apoyo a las causas, propósitos y fines de otros; cuando dos o más personas se unen y colaboran mutuamente para conseguir un fin común.
- ✓ **Eficiencia:** optimizar los recursos para alcanzar propósitos y objetivos institucionales.

OBJETIVOS

- Dar formación profesional integral a los trabajadores de todas las actividades económicas, y a quienes sin serlo, requieran dicha formación, para aumentar por ese medio la productividad nacional y promover la expansión y el desarrollo económico y social armónico del país, bajo el concepto de equidad social redistributiva.
- Fortalecer los procesos de formación profesional integral que contribuyan al desarrollo comunitario a nivel urbano y rural, para su vinculación o promoción en actividades productivas de interés social y económico.
- Apropiar métodos, medios y estrategias dirigidos a la maximización de la cobertura y la calidad de la formación profesional integral.
- Participar en actividades de investigación y desarrollo tecnológico, ocupacional y social, que contribuyan a la actualización y mejoramiento de la formación profesional integral.
- Propiciar las relaciones internacionales tendientes a la conformación y operación de un sistema regional de formación profesional integral dentro de las iniciativas de integración de los países de América Latina y el Caribe.
- Actualizar, en forma permanente, los procesos y la infraestructura pedagógica, tecnológica y administrativa para responder con eficiencia y calidad a los cambios y exigencias de la demanda de formación profesional integral.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- Impulsar la promoción social del trabajador, a través de su formación profesional integral, para hacer de él un ciudadano útil y responsable, poseedor de valores morales éticos, culturales y ecológicos.
- Velar por el mantenimiento de los mecanismos que aseguren el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con el contrato de aprendizaje.
- Organizar, desarrollar, administrar y ejecutar programas de formación profesional integral, en coordinación y en función de las necesidades sociales y del sector productivo.
- Velar porque en los contenidos de los programas de formación profesional se mantenga la unidad técnica.
- Crear y administrar un sistema de información sobre oferta y demanda laboral.

- Adelantar programas de formación tecnológica y técnica profesional, en los términos previstos en las disposiciones legales respectivas.
- Diseñar, promover y ejecutar programas de formación profesional integral para sectores desprotegidos de la población.
- Dar capacitación en aspectos socio empresarial a los productores y comunidades del sector informal urbano y rural.
- Organizar programas de formación profesional integral para personas desempleadas y subempleadas y programas de readaptación profesional para personas discapacitadas.
- Expedir títulos y certificados de los programas y cursos que imparta o valide, dentro de los campos propios de la formación profesional integral, en los niveles que las disposiciones legales le autoricen.
- Desarrollar investigaciones que se relacionen con la organización del trabajo y el avance tecnológico del país, en función de los programas de formación profesional.
- Asesorar al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en la realización de investigaciones sobre recursos humanos y en la elaboración y permanente actualización de la clasificación nacional de ocupaciones, que sirva de insumo a la planeación y elaboración de planes y programas de formación profesional integral.
- Asesorar al Ministerio de Educación Nacional en el diseño de los programas de educación media técnica, para articularlos con la formación profesional integral.
- Prestar servicios tecnológicos en función de la formación profesional integral, cuyos costos serán cubiertos plenamente por los beneficiarios, siempre y cuando no se afecte la prestación de los programas de formación profesional.

UBICACIÓN

La regional Distrito Capital.

Director: Germán Alberto Chávez Correal. El área administrativa de la Regional Distrito Capital, está ubicada en la Carrera 13 No. 65 - 10, sector de Chapinero

PBX: 5 461600.

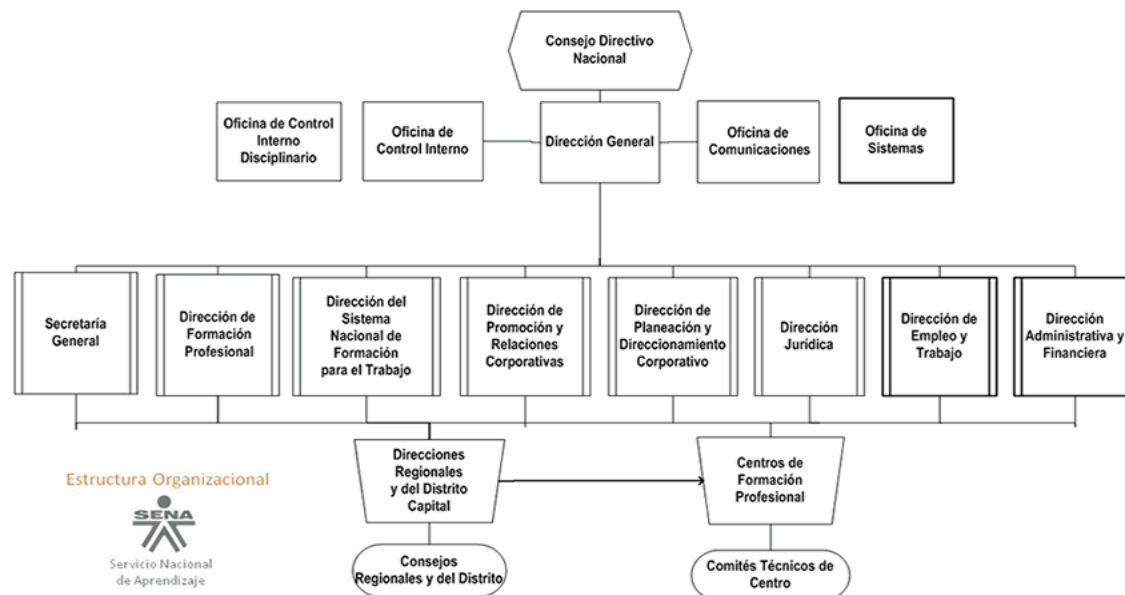
Centros de Formación

La regional Distrito Capital en cumplimiento a la misión del Sena, ofrece y ejecuta los programas de Formación Profesional Gratuita para la incorporación de las personas en actividades productivas que contribuyan al crecimiento social, económico y tecnológico del país, a través de 15 Centros de Formación ubicados en Bogotá, que atienden los sectores comercio y servicios, y el industrial.

Además, brindamos capacitación a personal vinculado a las empresas; información; orientación y capacitación para el empleo; apoyo al desarrollo empresarial; servicios tecnológicos para el sector productivo, y apoyo a proyectos de innovación, desarrollo tecnológico y competitividad.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Tabla No 1.



Fuente: www.sena.edu.co

DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPROMISO SOCIAL

A tono con la globalización y la era digital²⁵ : Bajo el lema: “SENA: Conocimiento para todos los colombianos”, durante el periodo 2002-2006, la entidad se trazó como meta la tarea de rediseñarse para ponerse a tono con la globalización y entrar renovada en la era digital.

La utilización intensiva de su capacidad instalada; la reorientación decidida de las inversiones hacia los procesos de aprendizaje y del talento humano, que constituyen la razón de ser del SENA; la dedicación exclusiva de los instructores a los procesos de aprendizaje; la supresión de burocracia innecesaria; el control a la construcción de edificios nuevos y la adquisición de equipos industriales innecesarios, constituyen parte de las estrategias que le han permitido a la entidad celebrar, completamente rediseñada, sus primeros 50 años.

La apertura de alianzas nacionales e internacionales y la disposición de nuevos ambientes de aprendizaje, le permitieron generar calidad, pertinencia y eficiencia en el cumplimiento de su misión en las diferentes regiones.

²⁵ Tomado <http://www.sena.edu.co/Portal/Direcci%C3%B3n+General/Historia+del+SENA/>

Agosto de 2003 marcó un hito en la formación del SENA. A partir de esa fecha, se implementó el aprendizaje virtual, con ventajas como la alta cobertura, la distribución territorial equilibrada, la posibilidad de acortar distancias, además de la atención flexible y oportuna del e-learning empresarial.

En el 2004, se lanza el programa SENA 24 horas, que incrementa la cobertura de formación profesional y la utilización de los Centros de Formación, entre las 9 de la noche y las seis de la mañana.

La reestructuración del SENA, adoptada mediante el Decreto 249 del 28 de enero de 2004, estableció que los instructores deben dedicar 32 horas a la semana para los procesos directos de formación. Esta decisión contrasta con las 26 horas semanales por instructor, que venían rigiendo desde 1997.

Para el fortalecimiento de la presencia institucional en regiones en donde se requería, mediante el decreto de reestructuración también se creó siete nuevas regionales autónomas y con presupuesto propio en los departamentos de Amazonas, Arauca, Guainía, Guaviare, Putumayo, Vaupés y Vichada. De igual manera, se creó la Regional Cundinamarca, independiente de la Bogotá.

Los ambientes virtuales de aprendizaje, constituyen uno de los pilares estratégicos que le permitieron al SENA crecer 263% en los últimos cuatro años, pasando de ofrecer en sus diversos programas de aprendizaje un total de 1.142.798 cupos en el 2002, a 4.148.809 cupos en el 2006.

La formación en línea ha beneficiado con módulos de especialización a 772.635 colombianos en 1.045 municipios y a otros 2.200 colombianos residentes en 71 diferentes países.

En esta tarea participan 2000 tele-instructores, que coordinan más de 400 módulos de aprendizaje en 14 áreas ocupacionales, que van desde el arte, pasando por las ciencias naturales, sociales, educativas y de servicios gubernamentales, finanzas y administración, salud, ventas y tecnologías de información, entre otras.

Para la formación virtual el SENA dispone de 16.000 computadores destinados a los aprendices; de las aulas de escuelas y colegios que los alcaldes proveen en casi todos los municipios y de 637 tele-centros comunitarios del Programa Compartel, que suministran navegación gratuita hasta por un millón de horas, en un sistema financiado por el Servicio Nacional de Aprendizaje.

Adicionalmente, en el segundo semestre de 2006 se articularon la televisión y la WEB, con lo cual existe la posibilidad de estudiar desde cualquier lugar donde exista TV y conexión a Internet. Estos se emiten a través del Canal Institucional de lunes a viernes, de 5:30 am. A 6:30 am., con repetición desde las 12 de la noche hasta las 5:30 de la mañana.

El deseo de un joven, de formar a la clase trabajadora de su país, se convirtió con el paso de los años en una institución modelo de América Latina y el mundo. Así podría sintetizarse la historia del SENA.

Ahora, su plan estratégico 2007-2010, busca dar respuesta a los retos que enfrentará Colombia, derivados de la profundización en la globalización de la economía, a la necesidad de una transformación a fondo del aparato productivo nacional en términos de su diversificación, especialización y modernización, y a la búsqueda de un desarrollo social y económico.

Además, las universidades han abierto las puertas a los técnicos y tecnólogos para que continúen su cadena de formación y alcancen su título profesional, lo cual constituye un estímulo adicional para nuestros egresados.

El SENA está al día en conocimiento, desarrollo tecnológico e innovación, pero mantiene su dinámica de cambio, a fin de seguir proporcionando la herramienta fundamental para que un país salga de la pobreza y las empresas sean más competitivas: Conocimiento para todos los colombianos.

FORMACION TICS

Durante los últimos años, la globalización de los mercados ha impulsado a las empresas colombianas a incorporar las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC's)²⁶ dentro de su esquema de negocio, con el fin de incrementar su competitividad y productividad en pro de un mejor posicionamiento a nivel interno y externo, tendencia que cobra una relevancia significativamente mayor para Colombia a partir de este año, como consecuencia de la política gubernamental de suscripción de tratados de libre comercio con diferentes países del mundo.

Como consecuencia de esta situación, las TIC's se proyectan como un factor y herramienta fundamental para el desarrollo de los países, debido a que la incorporación y masificación de estas tecnologías permite estimular el

26

<http://www.sena.edu.co/Portal/Direcci%C3%B3n+General/Direcci%C3%B3n+de+Formaci%C3%B3n+Profesional/Formacion+en+TICs/Generalidades.htm>

desarrollo económico, tecnológico y social de las naciones, factor como se evidencia en políticas gubernamentales como la Agenda de Conectividad o en documentos como las Metas del Milenio y Visión Colombia II Centenario 2019, en donde se resalta la importancia de las TIC"s para este propósito, y que se encuentran acordes con la tendencia mundial en este tema reflejada en la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información.

Debido a lo anterior, recientemente se ha experimentado un incremento en la demanda de personal técnico especializado en el manejo, soporte, uso y aplicación productiva de las TIC"s, razón por la cual desde el año 2001 el SENA ha estructurado una oferta de formación profesional especializada en estos temas, principalmente en las áreas de Redes de Computadores, Desarrollo de Software, Mantenimiento de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones, actividad para la cual hasta el momento se han implementado más de 70 ambientes de formación distribuidos en 36 Centros del SENA de diferentes ciudades, alcanzando una cobertura del 87.5% de los departamentos del país, a través de los cuales se han atendido hasta la fecha más de 20.000 aprendices en procesos de formación relacionados con TIC"s.

Complementariamente se han venido estableciendo convenios o alianzas interinstitucionales con empresas líderes del sector de tecnología a nivel mundial, situación que le ha permitido a la entidad incorporar dentro de los procesos de formación de aprendices en temas relacionados con TIC"s, el uso de contenidos, materiales didácticos, evaluaciones oficiales y facilidades complementarias propietarias de dichas empresas, permitiendo que la formación que imparte la entidad sea potenciada para estar acorde con altos estándares de calidad mundiales y preparando a nuestros aprendices para afrontar procesos de certificación con validez internacional.

Para esta línea de acción se cuenta con alianzas establecidas con Cisco Systems, Microsoft y 3Com como parte de las cuales hasta la fecha se han formado más de 5.000 aprendices, y se adelantan contactos con Corel, Adobe (incluyendo Macromedia), Apple y Sun Microsystems con el apoyo de los cuales se proyecta atender a más de 10.000 aprendices en formación especializada en estas tecnologías entre el 2007 y 2010.

Actualmente se adelanta la actualización de la oferta de formación en TIC"s de manera que se incluyan temáticas acordes con los avances tecnológicos como Voz Sobre IP, Diseño y Desarrollo de Aplicativos para Dispositivos Móviles, Producción de Simuladores, Animaciones, Micromundos Virtuales en 3D y Video Profesional, y Mantenimiento de Equipos Portátiles y Pantallas LCD y Plasma, permitiendo al SENA brindar una respuesta oportuna y pertinente a los requerimientos actuales del sector productivo del país.

SENA: PRESENTE Y FUTURO DE LA FORMACIÓN

- Entre el 2002 y 2005 el SENA reportó 128.022 empresas afiliadas, a la fecha esta cifra aumentó a 141.416 empresas²⁷.
 - En 2002, la entidad tuvo ingresos de 639 mil millones de pesos, en 2005 llegó a 1 billón de pesos y en el 2006 tiene proyectado recibir cerca de 1 billón dos mil billones de pesos.
 - Con calidad, pertinencia y equidad, el SENA está liderando la construcción de un Sistema Nacional de Formación, que sea base para elevar la competitividad del país.
 - El SENA ha implementado 134 soluciones itinerantes, que llegan a los lugares más alejados del país, para brindar formación gratuita en diferentes áreas.
 - En el 2002 la entidad ofreció 1.141.000 cupos de formación, esa meta ha ido incrementándose y a 2006 atenderá 4.066.000 cupos.
 - La entidad tiene cobertura a nivel nacional, actualmente atiende a los 1.098 municipios del país.
 - Actualmente hay instaladas 62 Mesas Sectoriales, que han definido normas de competencia laboral para 300 programas de formación.
 - Con el liderazgo del SENA, se han conformado 28 redes de entidades de Formación Profesional para el Trabajo en Colombia, que están contribuyendo a mejorar la calidad de formación, la preparación de los docentes y los programas que se imparten.
 - A través de la plataforma virtual del SENA están matriculados 327 mil alumnos en 200 programas diferentes.
 - En cuanto al impacto de la formación que ofrece el SENA, de cada 100 alumnos que atiende, 74 pertenecen a los estratos 1 y 2.
- Estos y otros datos de interés inherentes a la Formación Profesional impartida por el SENA en todo el país, según la Separata SENA: presente y futuro de la formación para el aprendizaje y el emprendimiento.

TECNOPARQUE COLOMBIA

Tecnología al servicio de jóvenes emprendedores: Tecno Parque²⁸ Colombia
Ahora los jóvenes colombianos podrán tener a su alcance y en un mismo sitio la tecnología necesaria para desarrollar sus propias ideas innovadoras y de negocios.

²⁷

<http://www.sena.edu.co/Portal/Direcci%C3%B3n+General/Direcci%C3%B3n+de+Formaci%C3%B3n+Profesional/Separata/>

²⁸

<http://www.sena.edu.co/Portal/Direcci%C3%B3n+General/Direcci%C3%B3n+de+Formaci%C3%B3n+Profesional/Tecnoparque+Colombia/>

Se trata del Tecno Parque Colombia –un ambiente impregnado de innovación y creatividad-, impulsado por el SENA, en donde tendrán cabida las ideas tecnológicas de los “inquietos cerebros” nacionales.

Negocios de la mano de la tecnología. Tras su experiencia en el Tecno Parque, el emprendedor sale con una propuesta clara de un nuevo producto con soportado en tecnologías de punta o con un plan para la creación de un proyecto Productivo, los cuales podrá consolidar y poner en marcha con el apoyo de las Incubadoras de Empresas, del Fondo Emprender o de instituciones de fomento.

Así mismo, el Tecno Parque apoya al emprendedor para contactar clientes y vender sus ideas mediante subastas y ruedas de negocio. Estos negocios se llevan a cabo a través de la Red de Asociados y de Contactos con que cuenta el Tecno Parque (conformada por Universidades, Cámaras de Comercio, empresas, Centros de Desarrollo Tecnológico, proveedores de tecnología, e Incubadoras de empresas, entre otros).

“Una vez el emprendedor interactúa con la tecnología y concibe un producto, un desarrollo tecnológico o una empresa, entonces el Tecno Parque lo apoya para profundizar su idea, lo relaciona con talento de universidades, con otras empresas, con centros de desarrollo tecnológico, con incubadoras de empresas o con otros organismos pertinentes, buscando dónde ese talento puede ser más productivo”, reitera Montoya Mejía.

Tecno Parque Colombia abordará inicialmente las áreas tecnológicas de microelectrónica, biotecnología, nuevos materiales, tecnologías de la información, comunicaciones, logística y diseño. Transversales a todos los sectores, que pueden en ser aplicadas al desarrollo de diversos productos o servicios o a la creación de Unidades de Negocios.

Conocimiento al alcance de todos. ¿Pero qué pasa si un emprendedor quiere acceder a los servicios del Tecno Parque Colombia pero no tiene clara su idea de producto o de negocio?, esto no es impedimento, ya que el tecno Parque lo asesora y le brindará el apoyo requerido, para que optimice su talento y desarrolle sus propias iniciativas mediante el uso de la tecnología, la experiencia y la experimentación.

Entonces, el único requisito que deben cumplir las personas interesadas en vincularse al Tecno Parque del SENA es estar motivado y querer superar los obstáculos que conllevan el crear una empresa.

La red de Tecno Parque Colombia está conformada por Bogotá, Medellín, Mosquera (Cundinamarca), Pereira, Cali, Cartagena y Tolima.

Inscripciones

Ingresa a www.tecnoparquecolombia.org o diríjase a la calle 54 No 10-39, piso 6°. Donde podrá obtener mayor información sobre los servicios que ofrece el Tecno Parque Colombia.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

El SENA le ofrece Servicios Tecnológicos²⁹ para que su organización sea más productiva, mejore sus procesos industriales, y eleve la calidad de sus productos para competir exitosamente en los mercados globalizados.

Para apoyar la competitividad y productividad de las empresas, a través de nuestros Centros de Formación y laboratorios prestamos los siguientes servicios tecnológicos: Servicios de información técnica, Servicios de laboratorios, Servicios de asesoría, Servicios de consultoría, Servicios de asistencia técnica, Servicios de investigación aplicada y fabricación especial: prestamos servicios de diseño, rediseño, adecuación y fabricación de prototipos y piezas industriales, que le permitan al sector productivo reducir costos y mejorar sus niveles de productividad y competitividad.

JÓVENES RURALES EMPRENDEDORES³⁰

Cualificar Jóvenes Rurales pertenecientes a los niveles 1,2 y 3 del Sisben, con edades comprendidas entre 16 a 35 años y Población Vulnerable sin límite de edad en áreas estratégicas de alto desempeño ocupacional para mejorar sus perfiles ocupacionales, con una clara orientación a la creación de empresas que les permita una inserción al mercado laboral y faciliten su Empleabilidad, para incidir favorablemente en sus ingresos, calidad de vida y productividad de los diferentes sectores de la economía.

Implementar acciones de aprendizaje de la población, de acuerdo con las líneas tecnológicas y potencialidades productivas de cada región, concertadas con los actores representativos del desarrollo regional, departamental y local. Generar un ambiente de sensibilización y motivación que propicie un adecuado marco para concientizar a los productores jóvenes de las oportunidades de creación de empresas, empleo, ingreso y productividad por la vía de su desarrollo humano y su organización social y económica.

²⁹

<http://www.sena.edu.co/Portal/Direcci%C3%B3n+General/Direcci%C3%B3n+de+Formaci%C3%B3n+Profesional/ServiciosT/>

³⁰

<http://www.sena.edu.co/Portal/Direcci%C3%B3n+General/Direcci%C3%B3n+de+Empleo+y+Trabajo+jovenesrurales/>

Fomentar en los aprendices el desarrollo de nuevas ideas de negocios que tengan un alto potencial de innovación y tecnología que aporten valor agregado al producto o servicio, con el fin de dar respuesta de manera eficiente a las necesidades de la zona.

Fomentar el arraigo de los jóvenes rurales emprendedores, mediante la creación de empresas rentables, que permita evitar la migración a los centros urbanos.

GESTIÓN DE RECURSOS PARA LA FINANCIACIÓN DE PROYECTOS

Los proyectos productivos formulados en el proceso de capacitación por los aprendices beneficiarios del programa, pueden acceder a recursos de financiación a través de: Banca de las Oportunidades, Fondo Emprender, Economía Solidaria entre otras. Así mismo, brindarles la posibilidad a los aprendices de conocer diferentes líneas de crédito como: FINAGRO, Oportunidades Rurales Ministerio de Agricultura, Asociaciones de cadenas Productivas, Alcaldías y otras fuentes de financiación.

Para este fin los aprendices desarrolladores de los proyectos deben tener el acompañamiento permanente de las Unidades de Emprendimiento de los Centros de Formación Profesional.

6. ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO

Para la realización de Memoria de Sostenibilidad del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, tendré como guía las tablas de Excel para diagnosticar cualitativamente el Balance General de 2007 y 2008, y el Estado de Perdidas y Ganancias del mismo periodo.

6.1 Variables, para la evaluación de indicadores

Tabla No. 1. Variables, para la evaluación de indicadores

Nº	Variables	Unidad	Valor año n-1	Valor año n
	DATOS GENERALES			
1	Facturación anual (volumen de negocio)	Miles de pesos	62.563.435	60.823.765
2	Balance	Miles de pesos	31.8157	32.2245
3	Fondos propios	Miles de pesos	22.532.724	51.361.237
4	Capital social	Miles de pesos	51.580.682	69.834.479
5	Beneficios antes de impuestos	Miles de pesos	-16.425.830	-21.297.569
6	Importe de compras totales	Miles de pesos	9.897.546	9.249
7	Masa salarial	Miles de pesos	1'825.490	1'825.490
8	Total de productos de la gama	productos	19	29
	PLANTILLA			
9	Plantilla total	trabajadores/as	75	87
10	Nº de mujeres en plantilla	Mujeres	50	60
11	Nº total de miembros en la Dirección	miembros	50	45
12	Nº de mujeres en la Dirección	Mujeres	35	38
13	Nº de trabajadores/as con discapacidad en la plantilla	trabajadores/as	15	20
14	Nº de trabajadores/as acogidos/as a contratos de inserción laboral	trabajadores/as	10	15

Nº	Variables	Unidad	Valor año n-1	Valor año n
15	Nº de bajas (despidos, bajas voluntarias, bajas por fin de obra)	Bajas	25	28
16	Nº total de contratos laborales	contratos laborales	1980	2963
17	Nº de contratos indefinidos	contratos	23	23
18	Nº de contratos indefinidos de mujeres	contratos	17	17
19	Nº de contratos con ETTs	contratos	0	0
20	Nuevos/as trabajadores/as jóvenes demandantes de 1er empleo y mayores de 45 años	trabajadores/as	40	50
	Jornada Laboral			
21	Total de horas de jornada de convenio anual	horas	3060	3060
22	Total de horas trabajadas anuales	horas	3560	3560
23	Horas destinadas a formación (interna, externa)	horas	500	600
24	Horas no trabajadas por baja laboral	horas	200	250
25	Horas no trabajadas por accidentes laborales	horas	150	190
	Condiciones Laborales			
26	Salario medio del convenio	pesos	1.685.465	1.882.356
27	Beneficios repartidos entre la plantilla	pesos	75	87
28	Capital social en manos de trabajadores/as no emparentados/as con accionistas mayoritarios/as	pesos	0	0
29	Nº de personas que participan en equipos de mejora o de proceso	trabajadores/as	70	82
30	% de participación en elecciones sindicales	%	65	65
31	Nº de trabajadores/as que acceden a medidas de conciliación	trabajadores/as	3	6
	Demandas y Sanciones Laborales			
32	Nº de expedientes abiertos en la inspección de trabajo	expedientes	2	5

Nº	Variables	Unidad	Valor año n-1	Valor año n
33	Nº de demandas de los trabajadores/as a la empresa	demandas	5	8
34	Importe de sanciones por incumplimiento de normativa de Prevención de Riesgos Laborales	pesos	0	0
	Relación con los clientes			
35	Nº total de clientes	clientes	38438340	39945679
36	Nº total de clientes que representan el 80% de las ventas	clientes	36680725	39450746
37	Nº de clientes que utilizan los servicios de atención al cliente	clientes	31680812	29630810
38	Plazo de cobro medio a clientes	días	30	30
	Reclamaciones, litigios y sanciones			
39	Importe de sanciones por violación de la LOPD	pesos	0	0
40	Nº de requerimientos de la administración para supervisar la seguridad de productos y/o servicios	reclamaciones	314409568	28130837
41	Importe de sanciones por infracciones de calidad, información o etiquetado de productos	pesos	0	0
42	Reclamaciones por acciones de marketing o publicidad	reclamaciones	0	0
43	Importe de sanciones por incumplimiento de normativa medioambiental	pesos	0	0
44	Salvedades de la auditoria contable	pesos	0	0
	Medioambiente			
45	Consumo (masa) de materias primas	kg (o tona)	119532	138526
46	Coste del agua	Millones pesos	356.100	360.173
47	Coste de energía	Millones pesos	659.846	699.785
48	Coste de energía de fuentes renovables	pesos	0	0
49	Coste de consumos energéticos con fines logísticos (directo e indirecto)	Millones pesos	155.490	168.287
50	Masa de embalajes totales	kg (o tona)	40820	55327
51	Masa en productos totales (incluyendo embalaje)	kg (o tona)	100.425	125.480
52	Masa de materias primas que son residuos (procesados o no)	kg (o tona)	32547	40843

Nº	Variables	Unidad	Valor año n-1	Valor año n
53	Masa total de residuos	kg (o tona)	18.352	18889
54	Masa de residuos reciclados	kg (o tona)	32.669	33.743
55	Emisión de gases de efecto invernadero	kg	0	0
56	Importe de compras de productos con etiqueta ecológica	pesos	0	0
57	Nº de trabajadores/as que acuden a la empresa en vehículo privado	trabajadores/as	50	59
58	Nº de productos con etiqueta ambiental	productos	0	0
	Impacto en la comunidad			
59	Importe total pagado en impuestos y cotizaciones sociales	Millones pesos	3. 323.843	3.823.421
60	Población activa de la comarca	personas	5060	5950
61	Recursos destinados a gestión y plan de acción RSE	pesos	158.879	165.572
62	Nº de objetivos sociales y ambientales propuestos	objetivos	20	25
63	Nº de objetivos sociales y ambientales alcanzados	objetivos	8	10
64	Gasto anual en I+D+i	Millones pesos	380.546	350.427
65	Importe de dividendos y otras retribuciones año n	pesos	155.784	146.432
66	Producción a precios de venta en la CAPV	pesos	1.380.541	1.389.986
67	Nº de asociaciones, foros... en los que participa	asociaciones	35	39
68	Gasto en actividades de mecenazgo	Millones pesos	140.862	130.129
69	Nº de actividades de sensibilización sobre sostenibilidad externas a la empresa	actividades	830.455	863458
70	Nº total de miembros del Consejo de Administración	consejeros/as	6	10
71	Nº de consejeros/as no vinculados/as al propietario/a mayoritario/a	consejeros/as	0	0
72	Remuneración total de consejeros/as y equipo directivo	pesos	6.781.345	6.976.685
	Relaciones con proveedores			

Nº	Variables	Unidad	Valor año n-1	Valor año n
73	Nº total de proveedores	proveedores	1870	1740
74	Plazo de pago medio a proveedores	días	30	30
75	Compras a proveedores auditados por la empresa en MA, Seguridad y Calidad	pesos	1120	1198
76	Nº de proveedores que representan el 80% de las compras	proveedores	5	4
77	Compras a proveedores de la CAPV	pesos	1779	1946
78	Antigüedad de la relación comercial con el proveedor de mayor volumen de compras	años	7	6
79	Antigüedad de la relación comercial con el proveedor de 2º mayor volumen de compras	años	5	3
80	Antigüedad de la relación comercial con el proveedor de 3º mayor volumen de compras	años	4	2
81	Antigüedad de la relación comercial con el proveedor de 4º mayor volumen de compras	años	6	5
82	Antigüedad de la relación comercial con el proveedor de 5º mayor volumen de compras	años	6	5

Fuente: SENA

6.2 Indicadores Económicos Generales

Tabla No. 2 Indicadores Económicos Generales

INDICADORES BÁSICOS	CÁLCULO	VALOR AÑO N-2	VALOR AÑO N-1
Margen neto o de explotación	Beneficio antes de impuestos / Facturación	0%	-35%
Margen bruto o de contribución	Volumen de compras anual / Facturación	104%	138%
Rendimiento del capital	Beneficio antes de impuestos / Fondos propios	0%	0%
Rendimiento del activo	Beneficio antes de impuestos / Balance	0%	0%
Productividad del empleo	Facturación / Plantilla total	834179,13	0%
Costes salariales	Masa salarial / Facturación	31%	36%

Las siguientes variaciones se realizaron al Balance General y Estado de Pérdidas y Ganancias de los años 2007 y 2008.

Tabla No. 3 Variación Balance General

ACTIVO	año 1	año2	Variación Absoluta \$	Variación Relativa %
Corriente	19.830.432	7.311.925	-12.518.507	-63,13%
Deudores	19.778.270	7.222.869	-12.555.401	-63,48%
Activo No corriente	23.420.949	24.520.838	1.099.889	4,70%
otros activos	568.395	4.302.636	3.734.241	656,98%
Total activo	43.251.381	31.832.763	-11.418.618	-26,40%

PASIVO				
Corriente	1.982.739	13.751.321	11.768.582	593,55%
Obligaciones laborales	1.655.931	1.635.399	-20.532	-1,24%
No corrientes	0	242.562	242.562	242%
Total Pasivo	1.982.739	13.993.883	12.011.144	605,79%

PATRIMONIO	41.268.642	17.838.880	-23.429.762	-56,77%
------------	------------	------------	-------------	---------

Fuente: los investigadores

Análisis: al observar estos dos periodos se puede afirmar que se presenta una reducción considerable en el activo corriente fue de \$-12.518.507 y hubo un reducción del 63.13%(reducción presupuesto nacional). Por otro lado, en la cuenta deudores se aprecia una variación significativa ya que en el segundo año se redujo en un 63.48%. En la cuenta Activo No corriente aumento un 4.70% debido a la compra de equipo de computo y comunicaciones.

Tabla No. 4 Estados de Actividad Financiera Económica y Social- P&G

	año 1	año2	Variación Absoluta \$	Variación Relativa %
INGRESOS OPERACIONALES	79.210.856	60.823.765	-18.387.091	-23,21%
GASTO OPERACIONES	98.508.821	76.008.642	-22.500.179	-22,84%
EXCEDENTE (DEFICIT) OPERACIONAL	-19.297.965	-15.184.877	4.113.088	-21,31%
OTROS INGRESOS	1.093.050	980.371	-112.679	-10,31%
OTROS GASTOS	59.865	7.892.074	7.832.209	13083,12%
EXCEDENTE (DEFICIT) ANTES DE AJUSTE DE INFLACION	-18.264.810	-22.096.580	-3.831.770	-20,98%

Fuente: Los investigadores

Análisis: al observar estos dos periodos se puede afirmar que los ingresos operacionales se dejaron de percibir \$18.387.091miles de pesos con una variación de 23.21%. Mientras, que los gastos operaciones se redujeron en un 22.84% por la aplicación de políticas de reducción de gastos. Es muy preocupante la situación de estos dos periodos el SENA presenta un déficit

operacional sin embargo, en el año dos se redujo en una variación absoluta en 4.113.088. Aunque, se aprecia el resultado del ejercicio tiene un déficit de \$3.831.770 aumentando en un 20.98%.

Tabla No. 5 Indicadores Básicos Clientes

Nº	INDICADORES BÁSICOS	CÁLCULO	VALOR DE COMPARACIÓN
CL1	Incremento de clientes	$(N^{\circ} \text{ clientes año } n - N^{\circ} \text{ clientes año } n-1) / N^{\circ} \text{ clientes año } n-1$	15%
CL2	Protección de datos personales	Importe sanciones por violación LOPD / Facturación	0%
CL3	Atención a clientes	$N^{\circ} \text{ de clientes que utilizan servicios de atención al cliente} / N^{\circ} \text{ clientes totales}$	0,5%
CL4	Infracciones calidad y etiquetado productos	Importe sanciones por infracciones de calidad, información o etiquetado de productos / Facturación	0%
CL5	Reclamaciones por marketing o publicidad	$N^{\circ} \text{ reclamaciones por acciones de marketing o publicidad} / \text{Plantilla total}$	0%
CL6	Seguridad de productos	$N^{\circ} \text{ requerimientos de la administración para supervisar la seguridad de productos y/o servicios} / \text{Plantilla total}$	0%

Fuente: Los investigadores

Análisis: los indicadores relación con los clientes muestran que incremento a clientes aumento un 15% y la protección de dato personales se cumplió el objetivo debido a que el SENA cuenta con aplicativos informáticos que protegen la información suministrada por la fuentes. La atención a clientes se encuentra en un 0,5% lo que demuestra que son una de las debilidades que encontramos.

PERSONAS

Tabla No. 6 Indicadores creación, estabilidad y calidad del empleo

Nº	INDICADORES BÁSICOS	CÁLCULO	VALOR DE COMPARACIÓN
PE1	Creación neta de empleo	$(\text{Plantilla total año } n - \text{Plantilla año } n-1) / \text{Plantilla } n-1$	6%
PE2	Estabilidad de la Plantilla	$N^{\circ} \text{ de bajas (despidos, bajas voluntarias, bajas por fin de obra)} / \text{Plantilla total}$	15%
PE3	Calidad de los contratos	$N^{\circ} \text{ de contratos indefinidos} / N^{\circ} \text{ total de contratos}$	82%
PE4	Contingencias laborales	$N^{\circ} \text{ de expedientes abiertos en la inspección de trabajo}$	0
PE5	Externalización en la contratación	$N^{\circ} \text{ de contratos con ETTs} / N^{\circ} \text{ total de contratos}$	5%

Fuente: Los investigadores

Análisis: en este grupo de indicadores de creación, estabilidad del empleo se observa que la creación de empleo se incremento en un 6% esto se debe a los diferentes programas que implemento el SENA, la estabilidad de la nomina y la contingencias laborales se mantuvieron constante durante el periodo de evaluación gracias a las políticas del departamento de talento humano, los contratos se incrementaron en un 82%.

REMUNERACIÓN Y BENEFICIOS SOCIALES

Tabla No. 7 Indicadores creación, estabilidad y calidad del empleo

Nº	INDICADORES BÁSICOS	CÁLCULO	VALOR DE COMPARACIÓN
PE6	Nivel salarial	(Masa salarial / Plantilla total) / Salario medio según convenio	144%
PE7	Incremento salarial histórico	$((\text{Masa salarial año } n / \text{plantilla año } n) / (\text{masa salarial año } n-1 / \text{plantilla año } n-1)) - 1$	5,27%
PE8	Participación de trabajadores/as en el beneficio anual	Beneficios repartidos entre la plantilla / Beneficio antes de impuestos año n-1	2,5%
	FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL		
PE9	Horas de formación por trabajador/a	Horas destinadas a formación (interna, externa) / Total de horas de jornada de convenio anual	3%
	PARTICIPACIÓN Y RECONOCIMIENTO		
PE10	Participación de trabajadores/as en propiedad	Capital social en manos de trabajadores/as no emparentados con accionistas mayoritarios / Capital social	5%
PE11	Participación en mejora e innovación	Nº personas que participan en equipos de mejora o de proceso / Plantilla total	90%

Fuente: Los investigadores

Análisis: el nivel salarial aumento considerablemente pese a que el país se encuentra en recesión, el incremento salarial histórico se reporta con un 5,27%, esto se debe a que los servidores públicos su remuneración aumenta de acuerdo a la inflación y la tabla salarial determinada por el SEMIS. El SENA en su marco de objetivos y políticas del departamento de recursos humanos ha fortalecido el programa de capacitación (mejoramiento continuo) en un 90% con respecto al año anterior, el cual se refleja en participación de equipos de trabajo por proyectos, capacitación en las tic's siglo XXI.

Tabla No. 8 Clima laboral

Nº	INDICADORES BÁSICOS	CÁLCULO	VALOR DE COMPARACIÓN
PE12	Demandas de los trabajadores/as	Nº de demandas de los trabajadores/as a la empresa / Plantilla total	0
PE13	Participación en elecciones sindicales	% participación en elecciones sindicales	75%
PE14	Horas fuera de jornada	(Total horas trabajadas - Total horas de jornada de convenio anual) / Total horas de jornada de convenio anual	2%
PE15	Acceso a medidas de conciliación familiar	Nº de trabajadores/as que acceden a medidas de conciliación / Plantilla total	3,2%
PE16	Absentismo por baja laboral	Horas no trabajadas por baja laboral / Total de horas de jornada de convenio anual	2,75%
	SEGURIDAD Y SALUD LABORAL		
PE17	Sanciones por Prevención de Riesgos Laborales	Importe de sanciones por incumplimiento de normativa de PRL / Facturación	0%
PE18	Tiempo perdido por accidentes laborales	Horas no trabajadas por accidentes laborales / Total de horas de jornada de convenio anual	0,35%

Fuente: Los investigadores

Análisis: En la participación sindical el SENA esta organizada por SINDESENA, la cual protege y lucha por los derechos de los trabajadores. En la parte de accidentes de trabajo esta en un 0,35%, lo que significa que los trabajadores cumplen con las normas de seguridad industrial en cada una de sus áreas.

Indicadores de Personas

Tabla No.9 Integración

Nº	INDICADORES BÁSICOS	CÁLCULO	VALOR DE COMPARACIÓN
PE19	Contratación de personas con discapacidad	Nº de trabajadores/as con discapacidad en la plantilla / Plantilla Total	2%
PE20	Distribución de género en la plantilla	Nº de mujeres en plantilla / Plantilla total	45%
PE21	Distribución de género en la Dirección	Nº de mujeres en la Dirección / Nº total de miembros en la Dirección	45%
PE22	Contratos indefinidos por género	Nº de contratos indefinidos de mujeres / Nº total de contratos indefinidos	45%
PE23	Empleo de jóvenes y mayores	Nuevos trabajadores/as jóvenes demandantes de 1er. empleo y mayores de 45 años / (Plantilla total año n - Plantilla total año n-1)	70%
PE24	Inserción laboral	Nº de trabajadores/as acogidos a contratos de inserción laboral / Plantilla total	2,15%

Fuente: Los investigadores

Análisis: la contratación de personal con discapacidad aumento en un 2% Mientras, la distribución de las mujeres dentro de la nomina aumento en 45%, la distribución de género en la dirección 45% y contratos indefinidos por género 45% denotando el apoyo a la población femenina, como política de contrarrestar la teoría del techo de cristal. El Indicador de Empleo de jóvenes y mayores aumento de manera significativa, esto se debe cuando se realizan las convocatorias para empleo temporal no hay discriminación de edad o sexo.

Indicadores de Medio Ambiente

Tabla No.10 Planificación y gestión, Consumo Materias Primas

Nº	INDICADORES BÁSICOS	CÁLCULO	VALOR DE COMPARACIÓN
ME1	Sanciones por normativa ambiental	Importe de sanciones por incumplimiento de normativa medioambiental / Facturación	0%
	CONSUMO MATERIAS PRIMAS Y ENERGÍA		
ME2	Consumo (masa) de materias primas	Consumo (masa) de materias primas / Facturación	--
ME3	Consumo de agua	Coste del agua / Facturación	0,10%
ME4	Consumo de energía	Coste de energía / Facturación	1,5%
ME5	kg embalaje / kg producto	Masa de embalajes totales / Masa en productos totales (incluyendo embalaje)	--
ME6	Energía renovable	Coste de energía de fuentes renovables /	100%

		Coste de energía total	
ME7	Uso (masa) de residuos	Masa de materias primas que son residuos (procesados o no) / Consumo (masa) de materias primas	--
ME8	Compra ecológica	Importe de compras de productos con etiqueta ecológica / Importe de compras totales	20%
ME9	Consumo energéticos con fines logísticos (directo e indirecto) / Gasto energético total	Coste de consumo energéticos con fines logísticos (directo e indirecto) / Coste de energía total	--
ME10	Desplazamiento en vehículo privado	Nº trabajadores(as) que acuden a la empresa en vehículo privado / Plantilla total	0%

Fuente: Los investigadores

Análisis: en este grupo de indicadores El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, dentro de la responsabilidad que tiene con la protección y preservación del medio ambiente, y en cumplimiento de los postulados constitucionales y legales que regulan su manejo, se compromete en todos los niveles de la organización y en todos los procesos administrativos y misionales a desarrollar e implementar buenas practicas ambientales, con el propósito de minimizar los riesgos de contaminación; igualmente a gestionar mecanismos que permitan el mejoramiento continuo de los procesos que se adopten, a fin de lograr impacto en las acciones, cumplimiento de objetivos, teniendo como resultado un ambiente sano y sostenible.

Tabla No.11 Emisión de Residuos y Productos Ecológicos

Nº	INDICADORES BÁSICOS	CÁLCULO	VALOR DE COMPARACIÓN
	EMISIONES Y RESIDUOS SÓLIDOS		
ME11	Producción de residuos (masa)	Masa total de residuos / Facturación	--
ME12	Emisión gases de efecto invernadero	Emisiones gases efecto invernadero / Facturación	--
ME13	Tasa de reciclaje (masa)	Masa de residuos reciclados / Masa total de residuos	100%
	PRODUCTOS ECOLOGICOS Y SOSTENIBLES		
ME14	Productos con etiqueta ambiental	Nº productos con etiqueta ambiental / Total productos de la gama	20%

Fuente: Los investigadores

Análisis: A través de la consolidación de las redes de centros de formación, para lograr una verdadera transferencia de tecnología y conocimiento, y apoyar la implementación del SENA es uno solo, se ha definido dentro de la red de Tecnologías de producción limpia como Centro de Formación referente, el Centro de los Recursos Naturales Renovables

Indicadores de Sociedad y Otros Grupos de Interés

Tabla No.12 Cumplimiento de la Legalidad y Gestión RSE

Nº	INDICADORES BÁSICOS	CÁLCULO	VALOR DE COMPARACIÓN
	CUMPLIMIENTO DE LA LEGALIDAD		
SO1	Salvedades en Auditoría anual	Importe de las salvedades de la auditoría contable / Facturación	0%
SO2	Aportaciones fiscales	Importe total pagado en concepto de impuestos y cotizaciones sociales / Facturación	11,4%
	PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LA RSE		
SO3	Recursos para gestión RSE	Recursos destinados a gestión y plan de acción RSE / Facturación	--
SO4	Eficacia del sistema de gestión RSE	Nº objetivos sociales y ambientales alcanzados / Nº objetivos sociales y ambientales propuestos	90%

Fuente: Los investigadores

Análisis: Eficacia del sistema de gestión RSE el SENA se encuentra en un 90% cumple con el valor objetivo Trabajo en redes de centros asociados por tecnologías, con el fin de apoyar el desarrollo local y regional, en el marco de una oferta nacional de programas de formación. Esta concebido para construir una red que articula recursos del sector público, privado y educativo dispuestos a promover y motivar la transformación de jóvenes y publico en general, en fuentes de ideas innovadoras, las cuales se pueden consolidar en empresas, contribuyendo a la productividad y competitividad del país.

Tabla No.13 Impacto en la Comunidad y Comunicación

Nº	INDICADORES BÁSICOS	CÁLCULO	VALOR DE COMPARACIÓN
SO5	Efecto en el empleo de la comarca	Plantilla total / Población activa de la comarca	--
SO6	Diversificación de clientes	Nº de clientes que representan el 80% de las ventas / Nº total de clientes	26,2%
SO7	Inversión en innovación	Gasto anual en I+D+i / Facturación	4,5%
SO8	Producción situada en la CAPV	Producción a precios de venta en la CAPV / Facturación	--
SO9	Relaciones con agentes locales	Nº asociaciones, foros... en las que participa	5
SO10	Acción social (mecenazgo)	Gasto en actividades de mecenazgo / Facturación	0,15%
	COMUNICACION		
SO11	Sensibilización en sostenibilidad	Nº de actividades de sensibilización sobre sostenibilidad externas a la empresa/ Plantilla total	2

Fuente: Los investigadores

Análisis: el Plan Estratégico “SENA: Conocimiento para todos los colombianos” concentra los esfuerzos de la organización hacia el desarrollo y

la aplicación de nuevas metodologías y estrategias de aprendizaje, de acuerdo con las necesidades de productividad y competitividad de las empresas.

Tabla No.14 Relación con los Proveedores

Nº	INDICADORES BÁSICOS	CÁLCULO	VALOR DE COMPARACIÓN
SO12	Condiciones de pago	Plazo medio de pago a proveedores - Plazos medios de cobro a clientes	0
SO13	Auditorias a proveedores	Importe de compras a proveedores auditados por la empresa en medioambiente, seguridad y calidad / Importe de compras totales	16%
SO14	Diversificación de proveedores	Nº de proveedores que representan el 80% de las compras / Nº total de proveedores	17,0%
SO15	Relaciones con proveedores locales	Importe de compras a proveedores de la CAPV / Importe de compras totales	36,6%
SO16	Fidelidad a proveedores	Σ (Antigüedad de los 5 proveedores principales) / 5	10
	TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO		
SO17	Consejeros/as independientes	Nº de consejeros/as no vinculados al propietario/a mayoritario / Nº total de consejeros/as	11,7%
SO18	Remuneración total de directivos/as	Remuneración total consejeros/as y equipo directivo / Masa salarial total	5%
SO19	Reparto de Beneficios entre la Propiedad	Importe de dividendos y otras retribuciones repartidos / Beneficio antes de impuestos año n-1	12,3%

Fuente: Los investigadores

Análisis: a los proveedores se paga a tiempo de acuerdo a lo convenido en los contratos dentro 30 días. Pero, es necesario crear mecanismo de control para realizar auditorias a los proveedores.

7. GRAFICO DE GANTT

Utilizando el método GANTT se programa las actividades para iniciar la etapa de implementación y desarrollo del Informe de Sostenibilidad del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.

Tabla No 15 grafico de Gantt

No.	ACTIVIDADES SEMANALES	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Recolección de la información	■											
2	Identificación de problemas		■										
3	Definición de objetivos			■									
4	Herramientas				■								
5	Fuentes primarias y secundarias					■							
6	Clasificación del material GRI						■	■					
7	Análisis de la información								■				
8	Elaboración marco teórico y conceptual								■	■			
9	Validación y aplicación									■	■		
10	Análisis de cada uno de los indicadores										■	■	
11	Redacción preliminar										■	■	
12	Presentación final del informe												■

Fuente: Los investigadores

8. COSTOS

Tabla No 16. Gastos Generados por el Informe de Sostenibilidad

NO.	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Fotocopias	100 copia	\$10.000
2	Internet	1500 hora	\$85.000
3	Equipo Computo	32.000 mes	\$80.000
4	Papelería	10.000	\$15.0000
5	Transporte	1.300 Unidad	\$63.000
	TOTAL		\$253.000

Fuente: Cálculos Realizados por los Investigadores

CONCLUSIONES

Es importante hacer un informe de sostenibilidad a la empresa, porque esto nos permite hacer una revisión o auditoria de todos los procesos, operativos, administrativos, controles establecidos, seguimiento, evaluación y producción de resultados finales al público.

Durante la investigación, se suministró la información requerida para realizar este informe y así, se evidencia que cumple con los valores éticos que el SENA posee a través de su historia, dada la convivencia, normatividad y estilo de direccionamiento que se ha dado, creencias acerca de las relaciones laborales, estilos de vida de los miembros de la comunidad y valores compartidos que se generan a partir de la cotidianidad de los recursos tanto físicos como humanos en la organización.

Es una experiencia enriquecedora que proporciona conocer a profundidad la entidad y la importancia para nuestra sociedad; con la elaboración de informes de sostenibilidad se convierte en un elemento de transparencia de las actuaciones negativas y positivas en pro de los grupos de interés.

Es necesario implementar un informe de sostenibilidad que permita conocer el compromiso de la entidad frente a temas ambientales, comunitarios, contribución al desarrollo social y económico del país; aplicando un instrumento que proporciona indicadores, con el fin de evaluar la gestión de la entidad y la necesidad de seguir aumentando los planes de sensibilización, para garantizar la calidad, cobertura y la credibilidad de la entidad.

Al analizar cada indicador al SENA estos proporcionan información necesaria para poder cumplir con los vectores estratégicos de la Entidad, sus respectivos objetivos y acciones, base en la matriz de corresponsabilidades establecidas para cada vector. Proporcionando herramientas para la toma de decisiones a nivel nacional, departamental y municipal, con el fin de poder cumplir con la demanda de información, real y de esta forma el SENA proyecte sus diferentes planes de desarrollo sobre herramientas confiables.

Los informes de sostenibilidad Orientan a los miembros de la comunidad SENA a los objetivos estratégicos, de gestión del cambio y desarrollo del conocimiento, integrando proyectos, resultados y metas concretas que deben adoptar para cada Centro de Formación. Priorizando los procesos de formación, gestión de las TIC e integración de la comunidad frente a las iniciativas de tecnología propuestas.

RECOMENDACIONES

Como se evidencia es necesario que el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA tenga en cuenta más la atención a clientes, se encuentra en un 0,5% lo que demuestra que son una de las debilidades que se deben reforzar ya que existen muchos planes y programas pero los usuarios en si no los conocen y no saben como acceder a ellos.

Para ello propongo más canales de información donde se informe a la comunidad cada uno de ellos, fomentando una cultura orientada al uso y apropiación de las TIC en los funcionarios y usuarios, contribuyendo a la gestión del conocimiento, desarrollando trabajo en equipo, compromiso frente a los objetivos propuestos y desarrollo de proyectos y fundamentos de los programas de Formación para el desarrollo de los Colombianos.

Diseñar estrategias y mecanismos para el mejoramiento continuo, la evaluación y seguimiento de los programas de atención a las poblaciones especiales; y la sistematización y divulgación de las mejores prácticas en este campo a nivel nacional e internacional.

Uso de múltiples canales de información además de los virtuales y la Web, entre otros: atención personalizada, clasificados y anuncios de prensa, los medios de TV y participación de los empleadores organizados, gremios y agrupaciones empresariales sectoriales.

Establecer alianzas con empleadores, gremios y asociaciones de trabajadores, así como con empresas e instituciones de formación, para identificar y estandarizar las normas de competencia laboral, requeridas para el desempeño laboral, para la ampliación de cobertura, con calidad y pertinencia.

Hacer de la trilogía: calidad, pertinencia y equidad un factor decisivo en el cumplimiento efectivo de las acciones misionales de la Formación Profesional, sintonizando su acción institucional con las demandas y expectativas de los usuarios, y la aplicación del mejoramiento continuo y de las herramientas transparentes en su gestión por medio de información móvil.

BIBLIOGRAFÍA

CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Decreto 249 del 28 de enero de 2004, por el cual se modifica la estructura del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA

CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Ley 1150 de 2007. [En línea]. Bogotá, julio 16de 2007. [Citado el 21 de julio de 2009] Disponible en http://www.contratos.gov.co/Archivos/normas/Ley_1150_2007.pdf

GLOBAL REPORTING INITIATIVE. ApplicationLevels. [En línea]. Los Países Bajos. [Citado el 17 de agosto de julio de 2009] Disponible en <http://www.globalreporting.org/GRIReports/ApplicationLevels/FAQs/>

GLOBAL REPORTING INITIATIVE. About GRI. [En línea]. Los Países Bajos, [Citado el 17 de agosto de 2009] Disponible en <http://www.globalreporting.org/AboutGRI/>.